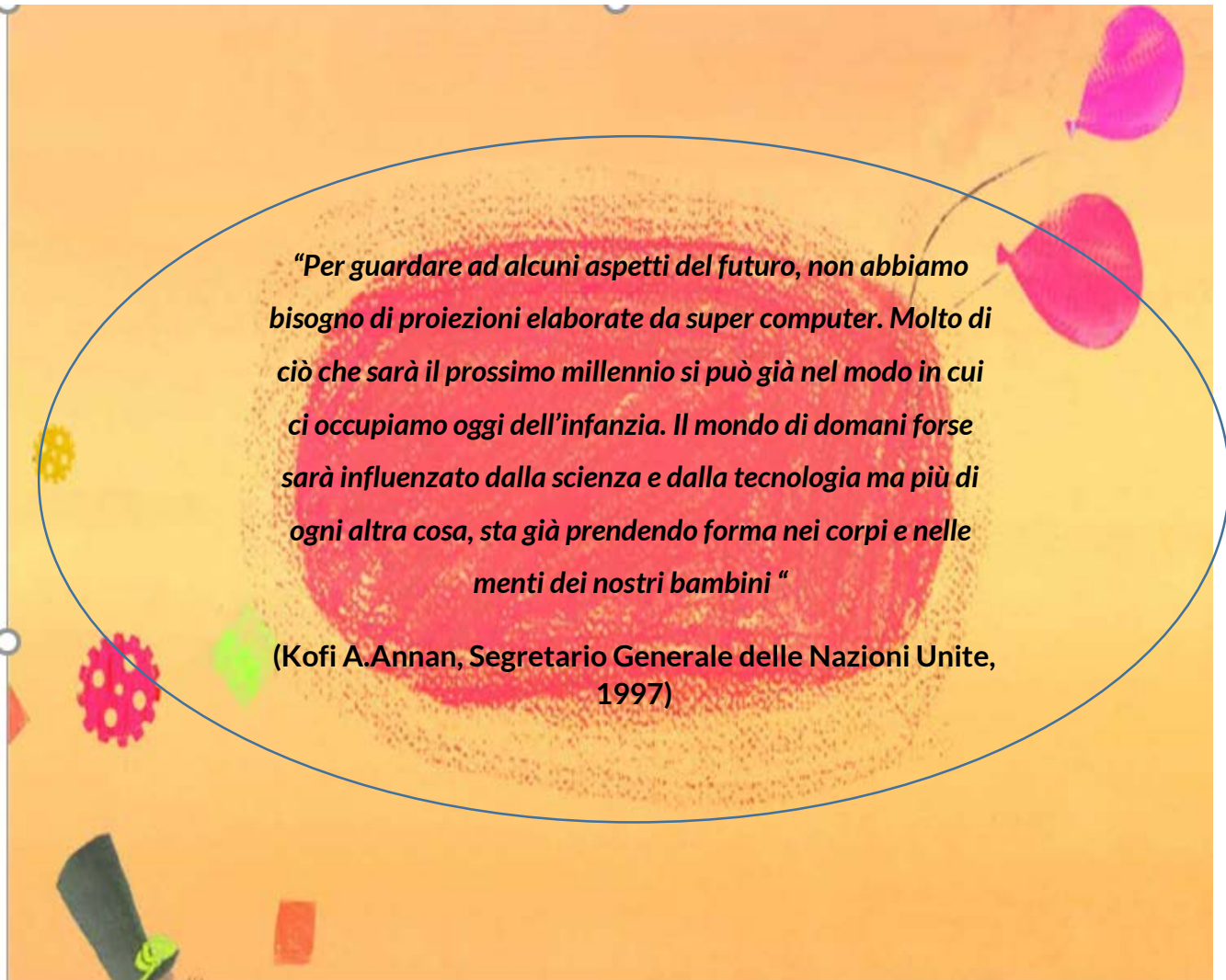


# Carta dei servizi educativi per la prima infanzia



*“Per guardare ad alcuni aspetti del futuro, non abbiamo bisogno di proiezioni elaborate da super computer. Molto di ciò che sarà il prossimo millennio si può già nel modo in cui ci occupiamo oggi dell’infanzia. Il mondo di domani forse sarà influenzato dalla scienza e dalla tecnologia ma più di ogni altra cosa, sta già prendendo forma nei corpi e nelle menti dei nostri bambini “*

*(Kofi A. Annan, Segretario Generale delle Nazioni Unite, 1997)*



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	1 di 42

---

# Indice

## Introduzione

<u>Che cos'è La Carta dei Servizi</u>	pag2
<u>Principi fondamentali che presiedono l'erogazione dei servizi</u>	pag. 3
<u>Diritti e doveri – La nostra chiave di lettura della Carta dei Servizi</u>	pag.6
<u>Chi siamo – il nostro percorso umano e professionale, i nostri valori</u>	pag 10
<u>L'offerta educativa</u>	pag 14
<u>La Qualità Organizzativa – Caratteristiche principali</u>	pag 17
<u>Gli standard di qualità dei servizi educativi della Cooperativa</u>	pag 23
<u>Le forme di partecipazione, controllo e la relazione con le famiglie</u>	pag 37
<u>I diritti di natura risarcitoria per inadempienze nell'erogazione del servizio</u>	pag 42
<u>Principali Normative e Documentazione di riferimento</u>	pag 42



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
Carta dei servizi per la prima infanzia	CdS	1	07/08/19	2 di 42

# Introduzione

## *Che cosa è la carta dei servizi*

La Carta dei Servizi è uno strumento introdotto dal Presidente del Consiglio dei Ministri nel 1994 (Direttiva del 27-1-1994) nel settore dei servizi pubblici ed ha l'obiettivo primario di garantire la trasparenza di un servizio nei confronti dei cittadini che lo ricevono.

In coerenza ed in attuazione del nuovo Regolamento Regionale della Regione Toscana in materia di Servizi alla prima infanzia (30 luglio 2013, n. 41/R) che lo indica tra "gli strumenti a sostegno della scelta educativa delle famiglie", la nostra Carta dei Servizi vuol rappresentare un vero e proprio patto con il quale la G. Di Vittorio Società Cooperativa Sociale Onlus si impegna:

- a garantire ai cittadini e agli utenti standard di qualità trasparenti e predeterminati
- ad esplicitare i diritti e i doveri degli utenti durante l'erogazione del servizio
- a descrivere l'organizzazione e le finalità educative del servizio favorendo il controllo degli utenti circa la corrispondenza tra quanto progettato/programmato e quanto effettivamente realizzato durante l'erogazione del servizio

Sarà uno strumento dinamico, in continua evoluzione, che si aggiornerà e contestualizzerà nel tempo e che farà tesoro dell'esperienza quotidiana e del feed-back continuo tra le famiglie e il servizio con l'obiettivo di innalzarne costantemente il livello qualitativo.



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	3 di 42

---

*Principi fondamentali che presidono l'erogazione dei servizi*



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
Carta dei servizi per la prima infanzia	CdS	1	07/08/19	4 di 42

### **Uguaglianza, imparzialità, valorizzazione delle differenze**

Garantire le condizioni affinché ogni famiglia, ogni bambina e ogni bambino, indipendentemente da sesso, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche, non siano discriminati nell'accesso e nella fruizione dei servizi educativi, riconoscendo la diversità quale elemento da valorizzare durante il percorso formativo ed educativo.

### **Certezza nell'erogazione del servizio**

Assicurare un servizio regolare e continuo, nel rispetto dei calendari regionali e nazionali, con l'obiettivo di assicurare la piena realizzazione del Progetto Educativo per ogni bambina, per ogni bambino e per le famiglie.

### **Trasparenza**

Garantire la massima trasparenza e informazione ai fruitori dei propri servizi attraverso:

- ✓ il regolamento di funzionamento del servizio e la trasparenza relativamente ai costi per le famiglie
- ✓ la Carta dei Servizi (a disposizione nei servizi)
- ✓ La disponibilità al confronto con gli utenti

### **Partecipazione**

Riconoscere nella partecipazione e nel rapporto con la famiglia due tra gli elementi che maggiormente ne qualificano l'esperienza educativa. La progettazione e la realizzazione di opportunità di partecipazione attiva e di condivisione dei principi educativi tra nido e famiglia hanno l'obiettivo di sviluppare una cultura dell'infanzia basata sul dialogo e su una visione positiva delle differenze per costruire una responsabilità educativa condivisa fra genitori, educatrici e comunità.

### **Diritto di scelta**

Garantire:

- ✓ il diritto di scelta delle famiglie promuovendo offerte diversificate e flessibili
- ✓ il diritto di scelta delle bambine e dei bambini mediante la proposta di spazi progettati e realizzati a loro misura in grado di favorire esperienze individuali e di gruppo che ne accrescano la libera iniziativa



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	5 di 42

---

### **Efficienza ed Efficacia**

Impegnarsi costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo". Persegue la qualità gestionale ed educativa dei propri servizi attraverso il costante monitoraggio delle procedure e delle risorse necessarie ritenendo la verifica e la valutazione quali processi necessari a monitorare il lavoro educativo rispetto agli obiettivi scelti.

Queste due azioni sollecitano e promuovono il confronto dinamico nel gruppo di lavoro e con le famiglie, sulle esperienze in atto e attuate, e per formulare nuove proposte.

Verificare la soddisfazione degli utenti e garantisce la formazione del personale progettando e realizzando occasioni formative.

### **Tutela della Privacy**

Riconoscere ai bambini frequentanti e alle loro famiglie il diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene il trattamento delle immagini, dei dati personali sensibili e di qualsiasi altra informazione, attuando specifiche procedure di archiviazione, gestione e trattamento dei dati personali in coerenza con le normative vigenti.



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	6 di 42

---

*Diritti e doveri – la nostra chiave di lettura della carta dei servizi*



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	7 di 42

La Convenzione sui diritti dell'infanzia, approvata dall'ONU nel 1989 (in Italia la Convenzione è stata ratificata nel 1991 con la legge 176/27 del maggio 1991), rappresenta lo strumento normativo internazionale più importante e completo in materia di promozione e tutela dei diritti dell'infanzia. È il primo strumento di tutela giuridica internazionale legalmente vincolante che prevede l'intera gamma dei diritti umani - civili, culturali, economici, politici e sociali; essa riconosce il ruolo vitale della famiglia, definisce gli obblighi dei Governi e degli adulti nei confronti dei bambini, sostiene che i bambini devono avere crescenti opportunità di partecipazione sociale come preparazione alle responsabilità dell'età adulta.

## ***I DIRITTI DEI BAMBINI***

Con la Convenzione sui diritti dell'infanzia si è sancito che ogni bambino e bambina è una persona, e come tale deve essere tutelata nei suoi diritti essenziali:

- ✓ Diritto alla vita ed alla salute
- ✓ Diritto al necessario per vivere
- ✓ Diritto all'amore ed alla comprensione
- ✓ Diritto alla conoscenza ed alla istruzione
- ✓ Diritto alla libertà, alla dignità ed all'uguaglianza
- ✓ Diritto alla pace ed a vivere in un clima sereno
- ✓ Diritto al gioco
- ✓ Diritto a non essere trascurato o maltrattato e a non essere oggetto di mercato
- ✓ Diritto ad una vita soddisfacente anche se fisicamente o mentalmente svantaggiato
- ✓ Diritto ad un nome ed a una nazionalità
- ✓ Diritto al primo soccorso in situazioni di emergenza.

I governi hanno la responsabilità morale di riconoscere i diritti umani dei bambini in quanto singoli cittadini, a tutti i livelli della società. Anche se la Convenzione si rivolge ai governi i principi e gli standard in essa contenuti possono divenire realtà solo se vengono rispettati da tutti - nella famiglia nella scuola ed in tutte le altre istituzioni e servizi per l'infanzia, pubblici e privati, nelle comunità locali, nei quartieri, nei tribunali ed a tutti i livelli dell'amministrazione. Non a caso il preambolo vede la famiglia come nucleo fondamentale della società, ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi componenti, ed in particolare delle bambine e dei bambini.

- ✓ Il diritto al riconoscimento e al rispetto della propria identità individuale, sociale e culturale
- ✓ Il diritto ad essere ascoltati
- ✓ Il diritto al benessere psico-fisico e ad una crescita equilibrata





Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	8 di 42

- ✓ Il diritto all'acquisizione permanente di competenze cognitive ed affettive
- ✓ Il diritto al raggiungimento della propria autonomia
- ✓ Il diritto alle pari opportunità senza discriminazioni dovute al sesso, all'etnia, alla religione o a condizioni psico-fisiche
- ✓ Il diritto alla valorizzazione della diversità culturale

## ***I DIRITTI E I DOVERI DELLE FAMIGLIE***

Le famiglie che frequentano il nido d'infanzia hanno la necessità di costruire nel tempo un rapporto di fiducia reciproca con coloro che si occupano dell'educazione e della crescita dei loro bambini e delle loro bambine.

La Cooperativa ritiene che la garanzia e la trasparenza nella declinazione dei diritti riconosciuti loro rappresenti il necessario punto di partenza per sviluppare e consolidare nel tempo la fiducia dei genitori.

In tal senso esplicheremo di seguito i principali diritti delle famiglie che frequentano i servizi educativi della Cooperativa Di Vittorio:

- ✓ Il diritto all'informazione puntuale, veritiera e costante sui comportamenti, gli eventi e le situazioni che quotidianamente interessano il proprio bambino o la propria bambina al nido.
- ✓ Il diritto al rispetto e alla realizzazione di quanto previsto dal Progetto Pedagogico e dal Progetto Educativo
- ✓ Il diritto alla privacy

Per poter usufruire pienamente dei propri diritti è necessario che gli utenti partecipino direttamente all'adempimento di alcuni doveri. Ottemperare ad un dovere vuol dire infatti anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate. In tal senso riteniamo che l'impegno personale ai doveri rappresenti una forma di rispetto verso la comunità sociale e i servizi usufruiti da ogni cittadino. La redazione della Carta dei Servizi vede quindi tra i capisaldi irrinunciabili la definizione di diritti e doveri da parte delle principali componenti interessate dall'erogazione e dalla fruizione del servizio. Le famiglie, come detto, sono investite anche di alcuni precisi doveri, il rispetto dei quali è uno dei fondamenti che consente al servizio di svilupparsi con la massima efficacia possibile:

- ✓ Il rispetto del regolamento interno
- ✓ Il rispetto dei tempi organizzativi del nido (orari per l'accoglimento e orari di riconsegna)
- ✓ La presenza continua durante la delicata fase dell'ambientamento
- ✓ La partecipazione alle iniziative proposte



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	9 di 42

- ✓ Il pagamento delle rette nei termini indicati

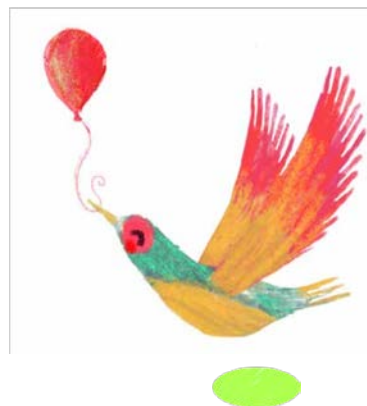
## ***I DIRITTI E I DOVERI DEL PERSONALE***

Al personale educativo che opera nel nido le famiglie affidano quanto di più prezioso: i propri figli.

Per questo riteniamo opportuno richiamare in questo documento anche i diritti e i doveri che il personale è tenuto ad esercitare. Tra i principali diritti ricordiamo:

- ✓ L'inquadramento professionale secondo i contratti nazionali di riferimento
- ✓ L'aggiornamento professionale su argomenti condivisi e motivanti
- ✓ L'autonomia di gestione nella sperimentazione e personalizzazione delle modalità educative previste dal Progetto Pedagogico
- ✓ Tra i principali doveri:
- ✓ Il rispetto degli obiettivi pedagogici
- ✓ L'ascolto attento dei bambini
- ✓ La compartecipazione e condivisione con i genitori del lavoro svolto
- ✓ L'osservanza piena dei requisiti cogenti di legge, quali privacy, sicurezza alimentare e norme di legge sui servizi educativi per l'infanzia

La massima disponibilità al dialogo con i genitori





Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	10 di 42

---

*Chi siamo -  
il nostro percorso umano e professionale  
i nostri valori*



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
Carta dei servizi per la prima infanzia	CdS	1	07/08/19	11 di 42

## Il Passato



C'era una volta un gruppo di donne, che nei primi anni '90 si associarono dando vita, nel comune di Sesto Fiorentino, ad un primo spazio per bambini e genitori, conosciuto con il nome de Il Cappell'Ajo Matto. La loro spinta era quella di contribuire ad accogliere, formare, accompagnare bambini in età prescolare e le loro famiglie, di stimolare o facilitare rapporti fra persone che vivono nello stesso territorio, di favorire contatti e scambi con associazioni e realtà associative attive nello stesso ambiente.

I bambini, naturalmente, al centro. Queste donne, le loro idee, le loro energie, i loro valori sono la nostra stessa storia formativa e la "casa" in cui siamo cresciuti. Molte sono le cose che vorremmo conservare e continuare a coltivare nell'intraprendere un percorso nuovo. Loro avevano redatto un decalogo di valori su cui fondare il nostro agire ed è per noi importante, nel presentarci, riconoscerne l'attualità e il senso ricordandolo:

**Identità** → Ognuno ha il diritto di essere riconosciuto e aiutato a crescere e ad esprimersi

**Ambiente** → Imprescindibile l'educazione al rispetto ed alla tutela dell'ambiente, soprattutto per le nuove generazioni ad indicare sia la necessaria possibilità formativa intellettuale ed umana, sia l'apertura all'incontro ed allo scambio con altre culture.

**Affetto/cura/aiuto** → Per crescere si deve conoscere sulla propria pelle il significato e gli effetti di uno scambio affettuoso

**Diversità/uguaglianza** → Tutelare il diritto all'uguaglianza valorizzando le differenze

**Pace/Non Violenza** → La pace comincia nei "piccoli gesti" quotidiani, nelle relazioni con gli altri (bambini, adulti) prossimi e sconosciuti, con la condivisione ed il rispetto reciproco.



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
Carta dei servizi per la prima infanzia	CdS	1	07/08/19	12 di 42

### **Il Presente ed il futuro**

Nel 2019 La Clessidra srl è stata acquisita dalla G. Di Vittorio Società Cooperativa Sociale Onlus.

La G. Di Vittorio rappresenta, oggi, la più grande realtà cooperativa della Toscana con circa 1500 operatori che con passione e competenza lavorano in più di 100 servizi, dislocati in tutta la Regione.

Nonostante l'esperienza di oltre 40 anni nel settore sociale e socio sanitario, la Cooperativa entra nelle realtà del Cappell'Ajo Matto e de La Giravolta in "punta di piedi" senza stravolgere il percorso educativo e le equipe presenti ma al tempo stesso con entusiasmo ed energia per offrire a genitori, bambini e bambine percorsi di crescita finalizzati al ben-essere delle famiglie e della comunità locale.



### **Un po' della nostra organizzazione....**

Dal punto di vista organizzativo, considerata la dimensione quantitativa e l'estensione geografica delle attività, la Cooperativa si è strutturata in due macro aree territoriali (Area Interna e di Costa) con due Direttori d'Area che compongono, con la Presidente del CDA, l'Ufficio di Presidenza. Le attività afferiscono a quattro settori di intervento: Marginalità-Dipendenze- Salute Mentale, Anziani, Disabilità e Domiciliarità Anziani, Minori. La Cooperativa dispone di due sedi principali una a Massa (sede legale) ed una a Firenze, oltre a quattro uffici operativi in altri ambiti territoriali. Il rapporto con gli operatori (soci lavoratori e dipendenti) è improntato ai principi di *correttezza sul piano del rapporto lavorativo* e di *coinvolgimento sul piano operativo*, con la diretta partecipazione nei momenti di programmazione e verifica. Ogni realtà di servizio è infatti seguita da un Responsabile di Commessa, che risponde e si interfaccia con Direzione di Zona.

La Cooperativa Sociale Onlus Di Vittorio nel 2005 ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 del proprio Sistema di Gestione della Qualità aziendale, certificato da Bureau Veritas. Nel 2018 la Cooperativa ha deciso di certificare l'intero Sistema di Gestione, integrandolo con il conseguimento delle certificazioni BS OSHAS 18001, UNI EN ISO 14001 e SAI SA8000. Il Sistema di Gestione Integrato (rispettivamente Qualità, Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale) della Cooperativa è certificato con seguente scopo:

**"Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi domiciliari, semiresidenziali, residenziali e territoriali per anziani, disabili fisici e/o psichici, minori e soggetti in condizioni di marginalità e dipendenze patologiche, servizi educativi per la prima infanzia, centro affidi e mediazione familiare"**



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	13 di 42

La scelta di adottare un Sistema Integrato è generata dalla volontà di migliorare la propria organizzazione perseguendo gli obiettivi per la qualità Totale, tale sistema è uno strumento in grado di facilitare la Cooperativa in un contesto normativo complesso e in un mercato sempre più competitivo.



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	14 di 42

---

L'Offerta educativa



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
Carta dei servizi per la prima infanzia	CdS	1	07/08/19	15 di 42

## NIDO D'INFANZIA IL CAPPELL'AJO MATTO



Aperto nel 1991 come spazio ludico dedicato al tempo libero dei bambini e delle bambine insieme ai loro genitori, è stato il primo servizio aperto da La Clessidra Associazione Arci di Volontariato. Nel corso degli anni il progetto pedagogico de Il Cappell'Ajo Matto è cambiato su stimolo e richiesta da parte dei genitori che lo frequentavano fino a trasformarsi in un servizio educativo per la prima infanzia. E' ubicato in Via Leopardi al n° 86 nei locali di proprietà del Comune di Sesto Fiorentino concessi in affitto alla Cooperativa Di Vittorio. L'edificio si trova in un insediamento abitativo ricco di verde pubblico (giardini attrezzati e Parco del

Neto) e di infrastrutture: negozi, centro commerciale COOP, ambulatori, farmacia, sede del Centro Civico n° 3, associazioni del tempo libero, la Scuola dell'Infanzia e Primaria, l'autobus e il treno. Questa collocazione stimola numerose iniziative di rapporto con l'esterno per organizzare escursioni, visite ai negozi e collaborazioni con i gestori, rende possibile la continuità verticale con la Scuola dell'infanzia. Nel corso del 2019, con il subentro della Cooperativa Di Vittorio i locali sono stati oggetto di interventi di ammodernamento al fine di rendere conforme agli standard di legge.







Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
Carta dei servizi per la prima infanzia	CdS	1	07/08/19	16 di 42

## NIDO D'INFANZIA LA GIRAVOLTA

Aperto nel 1997. La sua attività è stata resa possibile dalle scelte politico/sociali dell'Amministrazione Comunale di Campi Bisenzio.

La Giravolta è ubicata in Via del Santo 66 a Campi Bisenzio (S. Piero a Ponti) in una villetta che risale agli anni del primo '900 concessa in affitto alla Cooperativa Di Vittorio.

L'edificio è circondato da un ampio giardino con piante sempre verdi ad alto fusto e alberi da frutta ed è suddiviso in aree più piccole tramite delle siepi. Il quartiere di tipo residenziale è molto silenzioso anche in riferimento alla scarsa viabilità da cui è attraversato.





Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	17 di 42

---

*La qualità organizzativa - caratteristiche principali*



La Qualità Organizzativa è rappresentata dall'insieme delle attività e delle risorse (umane, strumentali, finanziarie) di cui si dispone e dalla capacità di programmarle, procurarle e governarle in modo coordinato e flessibile per essere finalizzate al perseguimento degli scopi per cui l'organizzazione è nata: il benessere individuale e della collettività. Rappresenta un concetto dinamico e come tale, essendo in continuo divenire, può essere rappresentata e descritta attraverso una fotografia del momento specifico.

Quali caratteristiche principali della Qualità Organizzativa della Cooperativa vogliamo ricordare e dettagliare:

### La Flessibilità

La flessibilità è una caratteristica essenziale che garantisce alle famiglie modalità di frequenza in grado di conciliare i tempi familiari con quelli lavorativi ma anche di poter considerare il nido come una vera e propria opportunità educativa che permetta ai bambini di fare esperienze di socializzazione con i pari.

#### NOI CI IMPEGNIAMO A ...

...Perseguire i seguenti obiettivi	....Realizzando i seguenti standard di qualità	....Le modalità di verifica
Garantire moduli di frequenza flessibili	Offrire almeno 3 fasce orarie di frequenza di iscrizione	Verifica documentale del Le schede di iscrizione e della richiesta cambio frequenza
Garantire moduli di frequenza misti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offrire la possibilità di iscrizione miste settimanali (su fasce orarie diverse)</li><li>• Offrire la possibilità di iscrizioni con frequenza mista per settimana</li></ul>	
Garantire la flessibilità in ingresso e in uscita	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rispetto di quanto previsto dal regolamento interno del servizio</li></ul>	Verifica documentale delle domande di iscrizione e di ritiro

#### DAI GENITORI CI ASPETTIAMO...

La scelta di una frequenza che seppur flessibile, garantisca un carattere di continuità in modo da consentire il massimo beneficio ai bambini, nonché un funzionamento razionale e stabile del servizio



### Le modalità di ammissione

Per accedere ai servizi sono state predisposte specifiche procedure descritte nelle schede dei singoli servizi allegate alla presente Carta. Per consentire alle famiglie una scelta consapevole, ci piace ricordare che da alcuni anni si organizzano gli **Open Day** ovvero occasioni di conoscenza pensate per i genitori che possono, insieme ai propri bambini e alle proprie bambine, visitare le strutture, familiarizzare con il personale educativo, approfondire il progetto pedagogico ed educativo e conoscere nello specifico le diverse routines del nido.

Di norma si organizzano al Sabato mattina durante il periodo d'iscrizione.

### NOI CI IMPEGNIAMO A ...

...Perseguire i seguenti obiettivi	....Realizzando i seguenti standard di qualità	....Le modalità di verifica
Publicizzare la modalità di accesso al servizio	Elaborare di materiale informativo	Verifica documentale del materiale informativo e delle schede di iscrizione
Predisporre modulistica specifica per la presentazione delle domande	Redazione di modulistica specifica	
Garantire la corretta comunicazione dell'ammissione al servizio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Invio raccomandata A/R per gli ambientamenti confermati prima dell'inizio dell'anno educativo;</li><li>• Accordi verbali per ambientamenti in itinere.</li></ul>	
Garantire la possibilità di visite alla struttura durante il periodo di iscrizione su appuntamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizzare almeno 3 Open Day durante il periodo di iscrizione</li></ul>	Verifica documentale dei registri presenza all'Open Day
Accogliere le domande di iscrizione senza alcun costo per la famiglia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nessuna quota di iscrizione prevista</li></ul>	Testimonianza diretta della famiglia

### DAI GENITORI CI ASPETTIAMO...

Rispetto dei tempi e delle modalità previste per l'accettazione del posto al nido

### Il rapporto numerico adulto-bambini

Alla base del corretto funzionamento e di una corretta organizzazione delle attività dei servizi c'è il rispetto del rapporto numerico adulto-bambini previsto dalla normativa regionale vigente.

La Cooperativa intende qualificare il rapporto numerico educatore-bambini nei propri servizi ponendo l'accento su altri fattori che concorrono a determinare la qualità del servizio quali:



- la garanzia di figure di riferimento stabili e continuative per ciascun gruppo di bambine e bambini
- lo svolgimento dei momenti qualificanti l'azione educativa quali ad esempio gli ambientamenti, i percorsi di esperienza più complessi o le osservazioni sistematiche, con una maggiore compresenza del personale in modo da consentire la formazione di piccoli gruppi e di svolgere queste azioni in maniera più efficace
- la programmazione delle sostituzioni del personale educativo e le assenze per ferie tenendo conto del numero di bambini e della continuità educativa intesa come garanzia di stabilità per il gruppo negli spazi, nei ritmi e nei percorsi didattici.

### NOI CI IMPEGNIAMO A ...

...Perseguire i seguenti obiettivi	....Realizzando i seguenti standard di qualità	....Le modalità di verifica
Rispettare i rapporti educatori/bambini previsti dal Regolamento Regionale vigente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicazione della normativa vigente</li><li>• Aumentare il personale in servizio durante i momenti qualificanti nell'anno educativo: ambientamenti, realizzazione di percorsi di esperienza più strutturati, escursioni all'esterno..</li></ul>	Verifica documentale della Scheda dei rapporti numerici e dell'elenco del personale
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Costituzione di un gruppo di educatori per le sostituzioni</li><li>• Programmazione delle sostituzioni del personale con la massima attenzione verso la comunità educativa</li></ul>	Verifica documentale dei contratti e dei piani orari del personale

### Programmazione educativa e didattica e monte ore del personale

Garantire al personale un monte ore non frontale permette al servizio di programmare le attività educative e didattiche dandosi del tempo per coglierne il senso e costruire percorsi di esperienza partendo dai significati che emergono dalle osservazioni sistematiche sul gruppo delle bambine e dei bambini.

Significa attivare una costruzione del sapere educativo sia individuale che di gruppo che favorisce il superamento dell'egocentrismo intellettuale stimolando anche l'assunzione di atteggiamenti responsabili e autocritici. Il coordinatore pedagogico è parte integrante del gruppo di lavoro. Al suo interno è colui che si prende cura degli educatori e degli ausiliari, che mantiene viva e rinnova la scelta della direzione di senso dell'agire educativo in un



tessuto di relazioni basato sulla fiducia e il rispetto reciproco, è il garante dei diritti dei bambini e delle bambine insieme a quelli dei genitori verso i quali si fa anche promotore del riconoscimento dei loro doveri.

La programmazione educativa consegnata ai genitori prima della riunione è una modalità di incontro e di scambio volta a favorire la continuità educativa fra servizio e famiglia, consentendo di aiutare ad accogliere coloro che entrano in un contesto, a dare visibilità del percorso educativo intrapreso, a sviluppare un processo di circolazione delle conoscenze.

### NOI CI IMPEGNIAMO A ...

...Perseguire i seguenti obiettivi	....Realizzando i seguenti standard di qualità	....Le modalità di verifica
Garantire, nel rispetto del regolamento Regionale e delle normative vigenti, un monte ore minimo per attività non frontali di programmazione, documentazione, aggiornamento, analisi pedagogica delle osservazioni, rapporti con i genitori etc..	Minimo 8% ore frontali assegnate al personale	Verifica documentale degli orari del personale
Garantire il confronto tra il personale educativo	Realizzare riunioni del personale con cadenza generalmente quindicinale	Verifica documentale dei verbali di riunione del personale
Garantire la presenza di un coordinatore pedagogico	Avere un coordinatore pedagogico dei servizi educativi	Verifica documentale dell'elenco del personale
Realizzare e distribuire ai genitori due documenti per ciascun anno educativo che esplicitino la programmazione didattica per i periodi Nov/Dic e gen/giu	Redazione della programmazione didattica	Verifica documentale de La programmazione educativa e didattica

### Dai Genitori ci aspettiamo....

La partecipazione alle riunioni di presentazione della programmazione Educativa e Didattica



### **Il sistema educativo integrato**

Il sistema educativo è un elemento di evoluzione sociale ed uno dei principali motori di costruzione di una comunità solidale. I Servizi per l'infanzia costituiscono un'occasione di crescita qualificata dei bambini, ed una sfida educativa condotta mettendo in campo molteplici attori protagonisti della cura delle bambine e dei bambini.

La costruzione di un sistema integrato dei servizi per l'infanzia costituisce un arricchimento per il nostro territorio e in particolare per i nostri bambini e le loro famiglie poiché facilitano la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle nuove generazioni di genitori e la condivisione degli impegni di cura verso i propri figli.

La Cooperativa si adopera e coopera per costruire e implementare il sistema educativo integrato attraverso:

#### **NOI CI IMPEGNIAMO A ...**

<b>...Perseguire i seguenti obiettivi</b>	<b>....Realizzando i seguenti standard di qualità</b>	<b>.....Le modalità di verifica</b>
Garantire l'attiva partecipazione dei nostri servizi educativi allo sviluppo e al rafforzamento della rete dei servizi educativi pubblici e privati del territorio di riferimento	Partecipazione ai tavoli di coordinamento comunali e zionali e ad ogni occasione di confronto pubblico/privato organizzate dal territorio	Verifica documentale dei verbali di riunione
Garantire la messa in atto di tutte le azioni previste dai protocolli territoriali per la continuità educativa tra servizi all'infanzia e scuola dell'infanzia	Si confronti il paragrafo specifico di dettaglio	
Partecipare a corsi di formazione, aggiornamento, seminari promossi nell'ambito del sistema integrato	Partecipazione del personale a occasioni formative territoriali	Verifica documentale delle schede di iscrizione e dei registri di presenza

#### **Dai Genitori ci aspettiamo....**

**L'adesione ai percorsi di continuità educativa tra servizi all'infanzia e scuole dell'infanzia**



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	23 di 42

---

*Gli standard di qualità dei servizi educativi della G. Di Vittorio:*





**L'organizzazione degli spazi e dell'ambiente**

L'organizzazione dello spazio rappresenta uno dei capisaldi nella progettazione di un servizio per l'infanzia.

L'ambiente è infatti essenziale per rispondere ai bisogni di crescita dei bambini e delle bambine, per offrire esperienze estetiche e di bellezza per grandi e piccoli, per mettere in sintonia i diversi modi dell'essere e di realizzarsi delle persone che vi abitano. L'educatore è sostegno, modello, guida, portatore di conoscenze.

Per mettere in pratica queste sue diverse funzioni pedagogiche deve saper progettare un ambiente capace di offrire esperienze interessanti, progressivamente sempre più complesse nelle quali i bambini e le bambine possano trovare risposte ai loro bisogni e nuovi stimoli per sollecitare la loro curiosità e ampliare la loro conoscenze. Nelle Schede dei servizi è possibile trovare una descrizione puntuale degli spazi dei nidi e delle loro funzionalità.

NOI CI IMPEGNAMO A ...			
... PERSEGUIRE I SEGUENTI OBIETTIVI ...	... REALIZZANDO I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ	LE MODALITÀ DI VERIFICA	
GENERALI	SPECIFICI		
Garantire le norme di sicurezza delle strutture	Rispettare il Testo Unico Sicurezza lavoro, 6 Marzo 2008 e successive modifiche	Redazione e aggiornamento del DVR (Documento Valutazione Rischi)	Verifica documentale
	Manutenere gli impianti e i dispositivi antincendio	Redazione del Piano di Evacuazione	Verifica documentale
		Formazione periodica del personale attraverso esercitazioni ed addestramento antincendio	Verifica documentale
		Esecuzione di Esercitazioni di Evacuazione antincendio (almeno 1 all'anno)	Verifica documentale
		Rispettare le scadenze per le manutenzioni degli impianti	Verifica documentale
Garantire la cura e la pulizia degli ambienti attraverso l'attuazione delle procedure previste dal piano di autocontrollo per la pulizia dei locali	Garantire la sicurezza della struttura	Protezione delle vie d'uscita attraverso sistemi di allarme collocati sulle porte (Sesto Fiorentino)	Osservazione diretta
	Stoccare detersivi, medicinali salvavita e altre sostanze chimiche in spazi non accessibili ai bambini	Predisposizione del deposito di stoccaggio	Osservazione diretta
Garantire la cura e la pulizia degli ambienti attraverso l'attuazione delle procedure previste dal piano di autocontrollo per la pulizia dei locali	Rispetto delle normative igienico-sanitarie	Redazione e Aggiornamento del Documento di Autocontrollo (HACCP) ai sensi del Regolamento CE 852/2004	Verifica documentale
		Utilizzo delle Schede previste dal Documento di Autocontrollo (HACCP)	Verifica documentale
		Garantire l'aggiornamento del personale secondo le normative vigenti	Verifica documentale
Garantire spazi personalizzati per i bambini e le bambine con l'obiettivo di favorirne lo sviluppo dell'identità attraverso la loro riconoscibilità		Predisposizione degli spazi	Osservazione diretta
Utilizzare gli spazi in maniera dinamica, trasformandoli in funzione dei percorsi di esperienza proposti, con l'obiettivo di stimolare i bambini e le bambine a reinterpretarli e riutilizzarli		Redazione e Archiviazione di Schede giornaliere e settimanali descrittive dei Percorsi di esperienza realizzati	Verifica documentale
Organizzare gli spazi con arredi, materiali e attrezzature per le cure di routines e per i percorsi di esperienza che rispettino le norme di sicurezza vigenti e rispondano a criteri di Funzionalità, Sicurezza, Confortevolezza, Igiene, Gradevolezza estetica, Accessibilità, Quantità adeguata all'uso, Varietà, Organizzazione e disposizione, Funzionalità		Rispettare le normative della Marchiatura CE per arredi e materiali didattici	Osservazione diretta

**DAI GENITORI CI ASPETTIAMO ...**

Il rispetto e la cura degli spazi per quanto di loro competenza.

**La qualità pedagogica ed educativa**



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	25 di 42

Il Progetto Pedagogico e il Progetto Educativo sono i documenti di riferimento di ogni servizio educativo.

Il primo si basa ed esplicita gli orientamenti teorici, i valori e le finalità pedagogiche.

Il secondo è lo strumento che, ogni anno educativo, dà attuazione al Progetto Pedagogico attraverso la definizione dell'organizzazione degli spazi, dei tempi, del personale, dei gruppi di bambini e bambine che esplicita i principali percorsi di esperienza/progetti che si realizzano durante l'anno.



e





## L'Ambientamento

La fase dell'inserimento/ambientamento è un processo carico di significati emotivi ed affettivi per le bambine ed i bambini e per i loro genitori, perciò è necessario prevedere una metodologia che aiuti la mamma e il babbo a sentirsi sicuri della scelta fatta. E' un momento di crescita importante, che aiuta i bambini e le bambine a sviluppare autonomia, fiducia e sicurezza in se stessi, li sollecita a confrontarsi con le prime esperienze di condivisione e di collaborazione, a misurarsi con prove e difficoltà sostenuti dall'educatore che per il periodo dell'ambientamento costituisce punto di riferimento per il bambino e i suoi genitori. Ciò deve avvenire in un contesto organizzato, programmato e riflettuto in cui il bambino è messo in grado di conoscere - nel rispetto dei suoi tempi e dei suoi bisogni - le modalità di vita all'interno del nuovo ambiente.

... PERSEGUIRE I SEGUENTI OBIETTIVI		NOI CI IMPEGNAMO A...	... REALIZZANDO I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ	LE MODALITÀ DI VERIFICA
Generali	Specifici			
	Realizzare visite guidate nelle strutture per la conoscenza dell'ambiente		Programmazione di almeno 3 visite guidate durante gli open day previsti nel periodo delle iscrizioni comunali	Verifica documentale del materiale informativo
Progettare momenti di informazione/ conoscenza/verifica con le famiglie prima dell'entrata nel servizio	Realizzare la riunione plenaria dei nuovi iscritti durante la quale presentare il gruppo di lavoro, il funzionamento della struttura, il piano di lavoro annuale e la metodologia dell'ambientamento		Realizzazione della riunione plenaria dei nuovi iscritti	Verifica documentale del Registro presenze/Consegna materiale, del Verbale di riunione e de <i>La Cartellina personale del bambino</i>
	Realizzare il colloquio di pre-ambientamento durante il quale raccogliere le informazioni sulla storia e sulle abitudini del bambino		Programmazione di un colloquio individuale pre-ambientamento per ciascun nuovo bambino e bambina	Verifica documentale del Materiale informativo/invito e de <i>La Scheda di colloquio pre-ambientamento</i>
Progettare momenti di informazione/ conoscenza/ verifica con le famiglie durante l'ambientamento	Osservare i comportamenti del bambino e del genitore che lo accompagna		Rispettare i tempi e i bisogni dei bambini e delle bambine nonché delle loro famiglie	Verifica documentale de <i>La Scheda di osservazione del bambino</i>
	Realizzare colloqui individuali con i genitori in presenza di difficoltà soggettive		Utilizzazione della metodologia dell'ambientamento a piccoli gruppi (Max 6-8 bambini) che faciliti la relazione con l'educatore e con gli altri bambini e la conoscenza dell'ambiente del nido degli spazi e delle routines	Verifica documentale de <i>La Scheda di colloquio individuale</i>
	Facilitare la relazione con l'educatore di riferimento dell'ambientamento			Verifica documentale del Piano organizzativo degli Ambientamenti
Progettare momenti di informazione/ conoscenza/ verifica con le famiglie dopo l'ambientamento	La verifica nel gruppo di lavoro con la presenza del coordinatore pedagogico		Realizzazione della riunione di verifica	Verifica documentale del Verbale di riunione di verifica
	La verifica con i genitori nella quale si proietta un video sul comportamento dei bambini durante il distacco e si visiona il diario biografico del bambino		Realizzazione dei video degli Ambientamento e della sezione dei Diari Biografici relativa all'ambientamento	Verifica documentale del Verbale di riunione di verifica, dei diari biografici e del video
<b>DAI GENITORI CI ASPETTIAMO ...</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La presenza alla riunione plenaria di presentazione del servizio</li> <li>• La disponibilità ad effettuare il colloquio di pre-ambientamento               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il rispetto degli orari previsti per l'ambientamento</li> </ul> </li> <li>• La presenza alla riunione di verifica dell'ambientamento</li> </ul>				



## La cura delle routines

Per routines si intendono quelle situazioni che hanno come scopo principale la cura del corpo dei bambini e delle bambine: i pasti, il cambio e l'igiene personale, il sonno. Esse si riconoscono per il ciclico ripetersi nel corso della giornata e per la presenza di rituali che le rendono facilmente riconoscibili e prevedibili





### I percorsi di esperienza dei bambini e delle bambine

La qualità dei percorsi di esperienza che vengono proposti ai bambini e alle bambine nei servizi per la prima infanzia, è in stretta relazione con la ricchezza e la varietà dei materiali e degli strumenti, con le modalità e il ritmo con cui si succedono durante la giornata educativa, con i comportamenti di offerta e di sostegno con cui gli educatori li guidano durante le esperienze di conoscenza.

**... PERSEGUIRE I SEGUENTI OBIETTIVI**

Mantenere alto il livello delle opportunità educative offerte ai bambini e alle bambine

- Programmare percorsi di esperienza significativi, attraenti, ricchi di creatività e progressivamente sempre più complessi.
- Realizzare un disegno complessivo dentro al quale ogni singola esperienza dei bambini e delle bambine possa riconoscersi ed esprimersi con senso e significato soggettivo
- Definire annualmente contenuti ed interventi educativi attraverso l'osservazione delle bambine e dei bambini durante le relazioni fra pari, facilitando l'assimilazione di nuove competenze partendo da quelle che ogni bambino già possiede

**NOI CI IMPEGNAMO A ...**

**... REALIZZANDO I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ**

Redazione della Programmazione Didattica per i periodi Novembre/dicembre e Gennaio/Giugno di ogni anno educativo

**LE MODALITÀ DI VERIFICA**

Verifica documentale de *La Programmazione Educativa e Didattica* e delle *Schede giornaliere e settimanali* descrittive dei Percorsi di esperienza realizzati

**DAI GENITORI CI ASPETTIAMO ...**

La presenza alle riunioni di verifica di sezione previste nei periodi di Nov/Dic e Feb/Mar nelle quali viene presentata La programmazione Educativa e didattica e il Piano di Lavoro annuale.



**I comportamenti educativi con i bambini e le bambine**

La cura educativa dei bambini è un fare pedagogico che gli educatori realizzano attraverso l'ascolto, la sospensione del giudizio, l'attesa, la fiducia nelle capacità dei bambini, nel rispetto delle differenze di genere, cultura e religione. Ogni bambino è soggetto di diritti, primo fra tutti quello di essere rispettato e valorizzato nella propria identità, unicità, differenza e nei propri tempi di sviluppo e di crescita





NOI CI IMPEGNAMO A...			
... PERSEGUIRE I SEGUENTI OBIETTIVI		... REALIZZANDO I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ	LE MODALITÀ DI VERIFICA
GENERALI	SPECIFICI		
Favorire lo sviluppo del linguaggio e delle capacità comunicative delle bambine e dei bambini	<p>Monitorare le capacità Linguistiche delle bambine e dei bambini</p> <p>Monitorare le capacità Comunicative delle bambine e dei bambini</p>		Verifica documentale de <i>Le Schede delle osservazioni</i> sistematiche e della <i>Relazione sulle Osservazioni</i> redatta da ciascun gruppo sezione al termine di ogni periodo di Osservazione
Favorire comportamenti e atteggiamenti positivi tesi a sviluppare un "buon clima di sezione" dove si ricercano insieme le strade per affrontare e risolvere le difficoltà che si possono incontrare sul cammino della crescita comune	<p>Monitorare i comportamenti affettivo relazionali delle bambine e dei bambini nei confronti dell'adulto</p> <p>Monitorare i comportamenti affettivo relazionali delle bambine e dei bambini nei confronti dell'ambiente</p>	Utilizzazione e analisi delle Schede di Osservazione Sistematiche in almeno 3 momenti dell'anno educativo.	
Favorire l'abitudine ad osservare i bambini mentre si confrontano in modo autonomo per tentare di risolvere le difficoltà, che cosa fanno per superarle e quali sonostate le azioni che hanno messo in pratica	Monitorare i comportamenti affettivo relazionali delle bambine e dei bambini nei confronti dei coetanei e le modalità di gestione dei conflitti		
Utilizzare un linguaggio "adulto" che riconosca i bambini e le bambine come persone in grado di esprimere, attraverso il rispecchiamento dell'adulto, i propri sentimenti e le proprie emozioni siano essi positivi che negativi		Realizzazione di percorsi di educazione alle emozioni	Verifica documentale della <i>Relazione sulle Osservazioni</i>
<b>DAI GENITORI CI ASPETTIAMO ...</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Collaborazione, ascolto e scambio di informazioni</li> <li>● La presenza alle riunioni di verifica di sezione previste nei periodi di Nov/Dic e Feb/Mar nelle quali vengono presentati i risultati delle analisi effettuate sulle Schede di Osservazione Sistematiche</li> </ul>			



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
Carta dei servizi per la prima infanzia	CdS	1	07/08/19	31 di 42

### La professionalità del personale e il coordinamento pedagogico

Il personale educativo è abilitato all'esercizio della funzione di educatore e i titoli di studio posseduti rientrano in quelli previsti dal regolamento regionale toscano vigente. Il riconoscimento della necessità di tempi di lavoro da dedicare all'aggiornamento è un elemento indispensabile per la riflessione sul sapere, saper fare, saper essere degli educatori.



L'aggiornamento è inteso e realizzato come quella azione qualitativa che tende alla costruzione e al continuo rinnovamento della loro professionalità. E' utilizzato come strumento che favorisce e garantisce lo sviluppo di un'azione educativa e didattica fondata scientificamente e perciò lontana dalla frammentarietà, dall'approssimazione e dalla non verificabilità dei risultati.

I temi dell'aggiornamento nascono dall'osservazione e dall'analisi dei bisogni formativi degli educatori e degli operatori con l'obiettivo di aiutarli a sviluppare e consolidare la fiducia in se stessi e nel proprio agire educativo anche in termini di acquisizione di identità professionale.





NOI CI IMPEGNAMO A ...		
... PERSEGUIRE I SEGUENTI OBIETTIVI	... REALIZZANDO I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ	LE MODALITÀ DI VERIFICA
Garantire che il titolo di studio del personale educativo sia quello previsto dalle normative di legge vigenti per i servizi all'infanzia.	Regolamento Regionale Toscano vigente	Verifica documentale dei curriculum del personale
Garantire che nel gruppo di lavoro vi sia la presenza di personale con esperienza lavorativa specifica maturata all'interno dei servizi all'infanzia	Quelli previsti dalla "Mappa delle Competenze del Personale"	Verifica documentale della composizione del Gruppo di Lavoro
Garantire che il personale neo-assunto sia sempre affiancato da personale con esperienza		
Garantire l'onorabilità e i requisiti morali del personale educativo	Regolamento Regionale Toscano vigente	Verifica documentale
Garantire un monte ore annuo di formazione interna del personale educativo non inferiore alle 20 ore pro capite	Quelli previsti dal Progetto Pedagogico	
Garantire l'aggiornamento del personale ausiliario		Verifica documentale del <i>Piano di aggiornamento / formazione interna ed esterna e del Registro delle attività Formative</i>
Garantire la partecipazione del personale a momenti formativi proposti dalla Zona	Partecipazione, secondo necessità e interesse verso le tematiche proposte, ad eventuali, ulteriori corsi di aggiornamento/formazione promossi da altri enti istituzionali e/o privati	
Prevedere la partecipazione del personale educativo a convegni, seminari, giornate di studio promosse sul territorio		
Garantire la presenza del Coordinatore Pedagogico che possieda competenze relativamente a:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'elaborazione, l'attuazione e la verifica del progetto educativo;</li> <li>• l'organizzazione del servizio in base al progetto educativo;</li> <li>• il coordinamento del servizio e delle attività in esso svolte o ad esso riconducibili;</li> <li>• il coordinamento del personale educativo;</li> <li>• la promozione, l'organizzazione e la conduzione delle attività di formazione e aggiornamento;</li> <li>• la promozione e il monitoraggio della qualità;</li> <li>• la supervisione e la verifica delle attività del servizio</li> </ul>	Verifica documentale del rispetto delle procedure e di tutti i documenti di programmazione, progettazione, analisi, verifica prodotti durante il funzionamento del servizio
DAI GENITORI CI ASPETTIAMO ...		
La disponibilità al confronto e al dialogo costruttivo verso tutto il personale presente nel servizio		



### La Documentazione

La documentazione fornisce la memoria del lavoro nei diversi contesti, ne permette la riflessione e la trasmissione all'interno del gruppo di lavoro del servizio e all'esterno verso le famiglie e le altre agenzie educative.

Documentare rende visibile e trasparente la vita del servizio perché non significa solo informare, ma comunicare attraverso parole e immagini, la vita che vi accade dentro.



NOI CI IMPEGNAMO A ...			
... PERSEGUIRE I SEGUENTI OBIETTIVI		... REALIZZANDO I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ	LE MODALITÀ DI VERIFICA
Generali	Specifici		
Progettare e divulgare il Progetto Pedagogico ed Educativo		Presentazione del Progetto Pedagogico alla riunione di inizio anno	Osservazione diretta e verifica documentale del Verbale di riunione e di presenza dei genitori
Documentare l'organizzazione interna e l'attività didattica svolta con le bambine e i bambini	Produrre pannelli di documentazione e comunicazione che illustrano l'aspetto organizzativo, pedagogico e didattico del servizio	Allestimento di una zona accoglienza nella quale siano predisposti e visibili i documenti informativi, le Schede giornaliere e settimanali descrittive dei Percorsi di esperienza realizzati, la programmazione didattica ed educativa	Osservazione diretta e verifica documentale
Documentare il percorso di crescita all'interno del nido delle bambine e dei bambini		Redazione dei Diari biografici per ogni bambina e ogni bambino	Verifica documentale
		Redazione e aggiornamento durante tutto l'anno educativo della Scheda di Osservazione personale del bambino	Verifica documentale de <i>La Scheda di osservazione personale del bambino</i>
Documentare il rispetto delle principali procedure previste dal Sistema di Qualità Interno (Non certificato)		Quelli definiti nelle singole procedure	Quella prevista dal Sistema Interno di Qualità
	Documentare la Procedura di Gestione della documentazione		
	Documentare la Procedura di Gestione delle risorse umane		
	Documentare le Procedure di Ammissione e Ambientamento		
	Documentare la Procedura di Gestione della documentazione		
	Documentare la Procedura di Revisione e verifica del Progetto Pedagogico e del Progetto Educativo		
DAI GENITORI CI ASPETTIAMO ...			
<ul style="list-style-type: none"> <li>La partecipazione alla riunione plenaria di inizio anno per la presentazione del servizio, del Progetto Pedagogico e del Progetto Organizzativo</li> <li>La partecipazione nella predisposizione e nella redazione del Diario Biografico del bambino</li> <li>La partecipazione ai colloqui individuali previsti dal Progetto Pedagogico</li> </ul>			



### L'alimentazione

Il personale somministra pasti caldi e freddi prodotti da un fornitore esterno autorizzato limitandosi a somministrare alimenti e a sorvegliare sulla loro qualità e salubrità con le procedure descritte nel piano di autocontrollo specifico. E' garantita la presenza di due menù stagionali, redatti da un consulente in nutrizione e alimentazione, personalizzabili diete speciali in caso di:



gli

con

- intolleranze e/o allergie. E' necessaria l'attestazione del medico e la richiesta familiare congiunta
- scelte religiose, etiche o culturali. E' necessaria la richiesta congiunta dei genitori.

Quotidianamente, su richieste pervenute prima dell'ordine giornaliero dei pasti (9.30) è possibile richiedere pasti in bianco. Il menù è organizzato su 4 settimane.

Il fornitore si è reso disponibile a fornire alimenti BIO per quanto concerne: PANE, PASTA, RISO, LATTICINI, UOVA, OLIO EX VERG. COMUNITARIO (no carne). Al momento dell'accettazione, potranno scegliere per la somministrazione di pasti convenzionali o pasti con alimenti BIO.

NOI CI IMPEGNAMO A ...		
<p>... PERSEGUIRE I SEGUENTI OBIETTIVI</p> <p><b>GENERALI</b></p> <p>Garantire la sorveglianza sulla qualità degli alimenti provenienti dal fornitore che saranno somministrati alle bambine e ai bambini</p>	<p>... REALIZZANDO I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ</p> <p>Rispettare i processi interni previsti dal Piano di Autocontrollo redatto ai sensi del Regolamento CE 852/2004 e dalle normative in materia di somministrazione degli alimenti</p>	<p><b>LE MODALITÀ DI VERIFICA</b></p> <p>Verifica documentale di: <i>Scheda controllo temperature pasti in arrivo, Scheda eliminazione pasti non conformi, Scheda controllo alimenti colazione e merenda, Scheda controllo temperature frigorifero e contenitori elettrici</i></p>
<p>Garantire la sorveglianza circa la qualità degli alimenti introdotti da esterni in particolari circostanze quali feste di compleanno, festa di Natale, di Carnevale etc ...</p>	<p>Assicurare la tracciabilità degli alimenti</p>	<p>Verifica documentale di: <i>Scheda tracciabilità alimenti festa/evento</i></p>
<p>Organizzare visite presso i locali di produzione pasti del fornitore per una piccola rappresentanza di genitori</p>	<p>Realizzare almeno una visita per ciascun anno educativo</p>	<p>Verifica documentale del verbale di partecipazione</p>
<p>Garantire la verifica della qualità degli alimenti ai genitori dei bambini e delle bambine</p>	<p>Partecipazione dei genitori dei bambini della sezione dei grandi alla routine del pranzo nel mese di Maggio</p>	<p>Verifica documentale del materiale fotografico e del calendario di partecipazione</p>
<p><b>DAI GENITORI CI ASPETTIAMO ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il rispetto delle procedure previste per la richiesta di menu personalizzati</li> <li>• Il rispetto delle indicazioni fornite dal personale educativo circa gli alimenti introdotti all'interno del nido</li> <li>• La partecipazione di un genitore al percorso di esperienza "Genitori a pranzo al nido" (solo per i genitori della sezione dei grandi)</li> </ul>		



### **La continuità educativa e le relazioni con il territorio**

L'attenzione al rapporto servizi alla prima infanzia-ambiente e alla funzione formativa del territorio nasce dall'esigenza di sviluppare una cultura dell'infanzia con lo scopo di riconoscere ai bambini un ruolo attivo nella società.

L'ambiente naturale e culturale intorno al servizio nella sua molteplicità di offerte stimola i bambini e le bambine a misurarsi con la diversità e perciò a mettere in atto meccanismi che gli consentano di percepirla e recepirla, proponendosi, allo stesso tempo, come input fondamentale dello sviluppo dell'autonomia.

Una delle forme privilegiate di integrazione tra i servizi e i diversi soggetti presenti sul territorio di riferimento risulta essere la continuità fra nido e scuola dell'infanzia, pratica necessaria per sviluppare una visione unitaria del percorso di apprendimento dei bambini e delle bambine.





NOI CI IMPEGNAMO A ...		
... PERSEGUIRE I SEGUENTI OBIETTIVI	... REALIZZANDO I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ	LE MODALITÀ DI VERIFICA
Programmare e realizzare progetti di continuità educativa nido-scuola dell'Infanzia per le bambine e i bambini che frequentano l'ultimo anno educativo di nido	Partecipare a tutte le riunioni di coordinamento per la continuità educativa programmate dal coordinamento nidi	Verifica documentale dei verbali
	Partecipare ad ogni occasione di formazione congiunta 0/6 anni organizzata dagli enti territoriali (Sesto Fiorentino)	Verifica documentale dei registri di presenza
	Realizzare di un percorso di esperienza comune partendo dalla scelta di un testo di lettura condiviso (Sesto Fiorentino)	Verifica documentale delle Schede giornaliere e settimanali descrittive dei Percorsi di esperienza realizzati
	Realizzare visite alle scuole dell'infanzia (laddove permesso dal contesto)	Verifica documentazione fotografica e Autorizzazione dei genitori
	Effettuare colloqui con i genitori per la condivisione delle schede di continuità compilate per ogni bambino ed ogni bambina	Verifica documentale delle Schede di colloquio
	Effettuare colloqui con le insegnanti della scuola dell'infanzia per la presentazione/conoscenza dei bambini che hanno frequentato il servizio (per le scuole disponibili ad attivare tale percorso).	Verifica documentale dei verbali di colloquio
	Attivare dove possibile percorsi di continuità educativa con scuole dell'infanzia fuori comune	Verifica documentale
Programmare e realizzare escursioni sul territorio	Realizzare, per ogni sezione, almeno un'uscita con pranzo al sacco	Verifica documentale e dei documenti audiovisivi
	Realizzare, per il gruppo dei grandi (24-36 mesi) almeno un'uscita all'anno a piedi o con mezzi pubblici "Alla ricerca di Babbo Natale ..."	Verifica documentale e dei documenti audiovisivi
Programmare e realizzare iniziative pubbliche sul territorio	Realizzare almeno una iniziativa pubblica per ciascun anno educativo (Halloween, Carnevale)	Verifica documentale e dei documenti audiovisivi
	Realizzare Laboratori pubblici per bambine e bambini	Verifica documentale e dei documenti audiovisivi
<b>DAI GENITORI CI ASPETTIAMO ...</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'adesione al Progetto di Continuità Educativa</li> <li>• L'autorizzazione alla realizzazione delle visite guidate alle scuole dell'infanzia</li> <li>• La partecipazione ai colloqui finali di verifica per condividere le Schede di presentazione delle bambine e dei bambini alle insegnanti della scuola dell'infanzia</li> <li>• Partecipare alle riunioni di presentazione dei percorsi di esperienza all'esterno del nido</li> </ul>		



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	37 di 42

---

Le forme di partecipazione. Controllo e la relazione con le  
famiglie



Il rapporto tra famiglia e servizi all'infanzia è uno degli elementi che maggiormente qualificano l'esperienza educativa.

Condividere tra adulti diversi la crescita e l'educazione di un bambino piccolo richiede la messa in atto di una dinamica relazionale complessa e di modalità di incontro e di scambio che aiutino a conoscersi.

Parallelamente ogni occasione di confronto singola e collettiva tra il personale educativo e i genitori rappresenta un momento di confronto e di controllo dell'organizzazione e del corretto funzionamento del servizio da parte degli utenti.



NOI CI IMPEGNAMO A ...			
... PERSEGUIRE I SEGUENTI OBIETTIVI		... REALIZZANDO I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ	LE MODALITÀ DI VERIFICA
GENERALI	SPECIFICI		
Realizzare Riunioni Plenarie con i genitori	Realizzare la riunione plenaria con i nuovi iscritti	Realizzazione della riunione	Verifica documentale del Verbale di riunione e di presenza dei genitori
	Realizzare la riunione plenaria con i genitori dei bambini già frequentanti	Realizzazione della riunione	
Realizzare Riunioni di Sezione con i genitori	<i>Al termine di ogni gruppo di ambientamento</i> per la verifica dei comportamenti dei bambini nel nuovo ambiente di vita	Realizzazione della riunione per ciascun turno di ambientamento	Verifica documentale de <i>La Programmazione Educativa e Didattica, del Piano di Lavoro annuale e della Relazione sulle Osservazioni</i>
	<i>A novembre</i> per la per la verifica delle osservazioni sistematiche, la presentazione della programmazione educativa e didattica fino a dicembre, l'organizzazione della festa di Natale e dei laboratori di costruzione dei giocattoli-regalo.	Redazione del Piano di Lavoro Annuale e della Programmazione Didattica (Nov-Dic e Genn-Giu) e delle Relazioni sui 3 periodi di osservazioni Narrative e/o Sistematiche (Nov; Feb,Giu)	
	<i>Durante il mese di marzo</i> per la verifica delle osservazioni sistematiche e per la presentazione della programmazione fino al mese di giugno		
	<i>Durante il mese di giugno</i> per la verifica delle osservazioni sistematiche e per la verifica del lavoro didattico annuale con i bambini		
	<i>Durante il mese di febbraio/marzo</i> per l'avvio del progetto: "Lettura al nido, lettura a casa"	Presentazione, realizzazione e verifica del Progetto	Verifica documentale dei Verbali di riunione e di presenza dei genitori



E ANCORA...			
Realizzare colloqui individuali con i genitori:	<i>Prima dell'ambientamento</i> del bambino al nido per dare la possibilità, ai genitori di raccontare il proprio figlio attraverso le loro parole e i loro vissuti, alle educatrici di cominciare a costruire la relazione con i genitori in uno spazio di ascolto	Programmazione di un colloquio individuale pre-ambientamento per ciascun nuovo bambino e bambina	Verifica documentale del Materiale informativo/invito e de <i>La Scheda di colloquio pre-ambientamento</i>
	<i>Durante l'ambientamento</i> quando il percorso di conoscenza del bambino del nuovo ambiente ne faccia rilevare la necessità	Realizzazione di colloqui individuali su richiesta dei genitori o del personale educativo durante l'ambientamento	Verifica documentale de <i>La Scheda di colloquio individuale</i>
	<i>Nel mese di Gennaio</i> verifica intermedia con i genitori dei bambini iscritti all'ultimo anno di nido	Programmazione di colloqui individuali intermedi di verifica	Verifica documentale del calendario dei colloqui e de <i>La Scheda di colloquio individuale</i>
	<i>Durante l'anno educativo</i> ogni volta che i genitori ne sentono la necessità o su proposta delle educatrici. Si possono richiedere anche al coordinatore pedagogico o effettuare con la sua presenza	Realizzazione di colloqui individuali ad ogni richiesta dei genitori o del personale educativo	Verifica documentale de <i>La Scheda di colloquio individuale</i>
	Al termine della frequenza al nido quale strumento per realizzare la continuità educativa nido/scuola dell'infanzia	Si confronti quanto previsto nella sezione La Continuità Educativa	
Realizzare laboratori e feste	Realizzare almeno tre feste l'anno: a Natale, a Carnevale e a fine anno educativo	Verifica della documentazione fotografica e video	
Realizzare occasioni di partecipazione attiva delle famiglie all'interno del Nido	Realizzare il percorso "Una giornata con i nonni"	Invitare i nonni a trascorrere qualche ora con i nipoti al nido	Verifica dei registri di iscrizione della documentazione fotografica e video
	Invitare "I Genitori a pranzo al nido"	Invitare a piccoli gruppi i genitori dei bambini iscritti all'ultimo anno di nido a pranzare al nido con i propri figli	Verifica dei registri di iscrizione della documentazione fotografica e video





E ANCORA...			
Realizzare Servizi Integrativi a sostegno dei genitori	Realizzazione de "I Nidi ... sotto le stelle"	Nel periodo febbraio-maggio, occasionalmente il nido accoglierà i bambini in orario 19.30 – 22.30 per una pizza e una serata in allegria con gli amichetti	Verifica dei registri di iscrizione della documentazione fotografica e video
	Attivare su richiesta "Tata Express"	Organizzare, se richiesto, un servizio di Babysitteraggio durante i periodi di malattia dei bambini (a seconda delle disponibilità)	
	Offrire la possibilità di iscrizione a "In attesa di"	Offrire un servizio di accoglimento dei bambini che frequenteranno il primo anno della Scuola dell'Infanzia dal 1° Settembre alla data di inizio dell'Inserimento alla Scuola dell'Infanzia	Verifica dei registri di iscrizione
Realizzare indagini sulla soddisfazione dei genitori	Somministrare questionari di soddisfazione del Servizio alle famiglie e restituire il successivo report di analisi alla riunione di verifica di fine anno	Realizzare un'indagine anonima sulla soddisfazione delle famiglie per ogni anno educativo	Verifica documentale dei questionari e del report di sintesi
DAI GENITORI CI ASPETTIAMO ...			
<ul style="list-style-type: none"><li>• La partecipazione ad ogni momento di conoscenza, confronto, verifica previsto</li><li>• La partecipazione ai momenti di festa comuni organizzati all'interno e all'esterno del nido</li><li>• La restituzione dei questionari di soddisfazione</li></ul>			



Titolo Documento	Codice	Rev.	Data	Pag.
<b>Carta dei servizi per la prima infanzia</b>	CdS	1	07/08/19	41 di 42

---

*I diritti di natura risarcitoria per inadempienze  
nell'erogazione del servizio*



### **Osservazioni, reclami, ricorsi**

Un vostro problema è sempre anche un nostro problema.

La Cooperativa, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio, vuole garantire a tutti la migliore opportunità per comunicarlo e per poterlo risolvere. I familiari degli utenti dei servizi educativi per la prima infanzia, possono fare (individualmente o in forma associata) istanze, proposte, reclami, osservazioni in merito a tutti gli aspetti inerenti le procedure amministrative, il progetto educativo, l'organizzazione e il funzionamento del servizio compilando l'apposito modulo presente in struttura e lasciandolo nell'apposito box. In caso di segnalazione anonima, provvederemo comunque ad analizzare tempestivamente il problema e dare avvio alle eventuali soluzioni.

### **Rimborsi e/o risarcimenti previsti**

Nei casi in cui la famiglia, attraverso un accertamento di ufficio o su richiesta, abbia eseguito un pagamento non dovuto o superiore a quanto richiestogli si provvederà a rimborsare la differenza.

Nei casi in cui venga accertato il mancato rispetto degli impegni o i genitori non abbiano potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa Carta, il servizio riconoscerà, per particolari eventi, specifiche forme di risarcimento sotto descritte. Per i bambini ambientati nel corso dell'anno, la durata minima di apertura del servizio viene conteggiata in proporzione al numero dei mesi mancanti alla fine dell'anno educativo escludendo quello di inserimento.

### **Riferimenti normativi**

- DPGR 30 luglio 2013 n° 41/r : Regolamento di attuazione dell'articolo 4 bis della Legge Regionale 26 Luglio 2002, n° 32 in materia di servizi educativo per la prima infanzia.
- Dlgs 81/08 in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro
- D.L 388/2003 in materia di primo soccorso
- DM 16 luglio 2014 in materia di antincendio
- GDPR 679/2016 regolamento europeo in materia di trattamento del dato
- Regolamenti zonali e comunali in materia di servizi per la prima infanzia